FUNDACION FER JARDIN INFANTIL COFINANCIADO LAS FLORES

2024

PLAN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CONTROVERSIAS



OBJETIVO GENERAL:

Implementar acciones y medidas necesarias para disminuir y afrontar los conflictos y las controversias que se puedan presentar al interior de la institución con el talento humano que labora.

- Objetivos específicos:
- Establecer mecanismos que nos brinden la solución asertiva de controversias y conflictos.
- Promover la comunicación entre el personal como el eje principal que rige nuestro accionar.
- Evitar la rumorología entre el personal de la fundación.

La comunicación y el respeto es el eje principal en la solución de conflictos y controversias que se puedan presentar al interior de la fundación FER jardín Las Flores ya que al establecer un ambiente comunicativo se reduce el nivel de ruido, las relaciones Inter personales que se desarrollan sobre rumores y suposiciones y un ambiente de incertidumbre que bloquea todo intento de comunicación.

3. CLASIFICACIÓN DE LOS CONFLICTOS:

3.1 SITUACIONES TIPO I: conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima laboral y en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud.

- **ACCIONES QUE CONLLEVAN A LA SITUACIÓN TIPO I**

- Reincidir en situaciones que generen riñas o disputas con los compañeros de trabajo y superiores.
- Manejo inadecuado del vocabulario con los compañeros de trabajo y superiores.
- Reincidir en comentarios y corrillos en la institución.
- Faltas de respeto a compañeros de trabajo y superiores.
- Acumulación de tres o más incidencias en acciones tipo 1.

- **DEBIDO PROCESO:**

- la coordinadora reunirá inmediatamente a las partes involucradas y mediar de manera asertiva para que estás expongan sus puntos de vista y busquen la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en las personas involucradas.
- De esta actuación se dejará constancia por medio de un acta.
- la coordinadora debe realizar seguimiento del caso y de los compromisos a fin de verificar si la solución fue efectiva o si se requiere acudir a la coordinación general de la fundación FER.

- **RUTA DE ATENCIÓN:**

  Estas situaciones tipo I conllevan el siguiente proceso por parte de la institución

- Tipificación de falta (confrontar la acción) con las partes involucradas.
- diálogo con el coordinador, educador u otro funcionario que conoce la situación, se realiza la respectiva reflexión sobre el hecho y buscar posibles soluciones y compromisos antes el impase
- levantar un acta de la situación presentada, la cual debe ser firmada por las partes involucradas y por la coordinadora de sede o general, según sea el caso si amerita la presencia de las dos o de una sola.
- en caso de que las anteriores medidas no generen soluciones o que los compromisos realizados entre las partes no sé cumplan, la coordinadora de sede notificara a la coordinación general, quién hará un memorando y hará la respectiva anotación en la ficha de seguimiento al personal.

3.2 SITUACIONES TIPO II: todas aquellas situaciones que se presentan de manera repetida o sistemática y que causan daños al cuerpo y la salud sin general incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados

- **ACCIONES QUE CONLLEVAN A LA SITUACIÓN TIPO II**

  -Acciones contrarias a la fundamentación de la fundación FER.

  - Incumplimiento al compromiso generado previamente en la situación 1.

  - irrespeto de palabra o hecho a cualquier miembro de la fundación FER

  -Reincidir en perturbar el normal desarrollo de las actividades diarias afectando el clima laboral

  - Daño intencional a los bienes de la fundación FER

-Presentar una agresión física, verbal, gestual, relacional de manera repetitiva o sistemática con algún funcionario de la fundación.

- Hurto comprobado o ser cómplice del mismo.
- Divulgar información confidencial de la fundación.

- **DEBIDO PROCESO:**

- En caso de daño al cuerpo o a la salud garantizar la atención inmediata de lo cual se dejará constancia.
- Generar espacios en los que las partes involucradas puedan exponer y precisar lo acontecido, preservando y en cualquier caso el derecho a la confidencialidad.
- Determinar las acciones restaurativas que busquen la reparación de los daños causados y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en la fundación, así como las consecuencias aplicables a quienes han promovido, contribuido o participado en la situación reportada.
- la coordinadora de sede dará a conocer a la coordinadora general y esta última a la Junta directiva si el caso lo amerita sobre la situación ocurrida y las medidas adoptadas. La coordinadora general realizará el análisis y seguimiento a fin de verificar si la solución fue efectiva o si se requiere tomar otras medidas
- la coordinadora de sede y la coordinadora general dejarán constancia en acta de todo lo ocurrido y de las decisiones adoptadas la cual será firmada por todos los integrantes e intervinientes.

- **RUTA DE ATENCIÓN**

Estas situaciones tipo 1 con llevan al siguiente proceso por parte de la institución

- Tipificación de la falta
- Anotación inmediata por parte del coordinador de sede en la ficha de seguimiento a funcionarios.

- la coordinadora de sede rinde informe sobre la situación a la coordinadora general quién evaluara la situación y decidirá si es pertinentes escalar a la Junta directiva para la correspondiente toma de decisiones.
- Reunión con las partes involucradas para conocer los hechos con sus atenuantes y/o agravantes.
- en conformidad a la valoración que haga la coordinación general de la situación y de ser necesario la Junta directiva quién Intervendrá para tomar la decisión que se notificara a través de la coordinadora general lo anterior reservando el derecho a la intimidad y confidencialidad.

4. MECANISMOS O PASOS PARA EL ABORDAJE DEL CONFLICTO

- **RECONOCIMIENTO DEL CONFLICTO**
  a. Exprese su visión acerca de conflicto.
  b. Tenga en cuenta que se debe enfocar en un problema, no en una persona en particular.
  c. Reconozca las ventajas de resolver el conflicto.
  d. Reconozca la participación de las diferentes partes en el conflicto.
  e. Tenga en cuenta que existe diferencias individuales en cada una de las partes que hace ver los hechos de manera diferente.

- **ENTENDER LA POSICIÓN DEL OTRO.**
  a. Permita que la otra persona exponga su punto de vista.
  b. dígale a la otra persona en sus propias palabras lo que entendió.
  c. Asegúrese que lo que entendido era lo que la otra persona quería expresar
  d. Determine si el problema es real o si hubo un malentendido.

PLAN SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y CONFLICTOS

OBJETIVO GENERAL:

Implementar acciones y medidas necesarias para disminuir y afrontar los conflictos y las controversias que se puedan presentar al interior de la institución con el talento humano que labora.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer mecanismos que nos brinden la solución asertiva de controversias y conflictos
- Promover la comunicación entre el personal como el eje principal que rige nuestro accionar.
- Evitar la rumorología entre el personal de la fundación.

La comunicación y el respeto es el eje principal en la solución de conflictos y controversias que se puedan presentar al interior de la fundación FER las Flores ya que al establecer un ambiente comunicativo se reduce el nivel de ruido, las relaciones interpersonales que se desarrollan sobre rumores y suposiciones y un ambiente de incertidumbre que bloquee todo intento de comunicación.

En la solución de conflictos se tienen en cuenta los siguientes mecanismos:

PARA EL RECONOCIMIENTO DE UN CONFLICTO

a. Exprese su visión acerca del conflicto.
b. Tenga en cuenta que se debe enfocar en un problema no en una persona en particular.
c. Reconozca las ventajas de resolver el conflicto.
d. Reconozca la participación de las diferentes partes en el conflicto.

e. Tenga en cuenta que existen diferencias individuales en cada uno de los partes que hacen ver los hechos de manera diferente.

PARA ENTENDER LA POSICIÓN DEL OTRO

a. Permita que la otra persona exponga su punto de vista.
b. Dígale a la otra persona en sus propias palabras lo que entendió.
c. Asegúrese que lo que entendió era lo que la otra persona quería expresar.
d. Determine si el problema es real o si tuvo un mal entendido.
e. Analiza el problema teniendo en cuenta los diferentes intereses de las partes.

AL DISCUTIR EL PROBLEMA Y LAS POSIBLES SOLUCIONES

a. Evalúen las consecuencias reales de cada uno de las posibles soluciones para cada una de las partes involucradas.
b. Traté de clasificar cada solución de acuerdo a las diferentes consecuencias.
c. Tenga en cuenta el punto de vista del otro sobre cada una de las posibles soluciones
d. Califique las diferentes alternativas de acuerdo a las consecuencias positivas y negativas

AL ELEGIR LA SOLUCIÓN

a. Determine conjuntamente con la otra parte cuál es la solución más conveniente para los dos.
b. Asegúrese que ambas partes se sientan satisfechas con la solución.
c. establezca un plan conjunto entre las partes para llevar a cabo la solución escogida estableciendo derechos y deberes de cada una.
d. Evalúe la real ejecución del plan establecido y las consecuencias que ha tenido a llevar a cabo la solución elegida.